

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MY TELKOMSEL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Pelanggan Grapari Palembang Square mall dan
Palembang Icon)**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Fani Indra Karta

NPM 0616 3060 1157

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MY TELKOMSEL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Pelanggan Grapari Palembang Square mall dan
Palembang Icon)



**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Fani Indra Karta
NPM 0616 3060 1157**

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum., Res.M.
NIP 196008061989101001

Pembimbing II,

Afrizawati M, S.E., M.Si.
NIP 198004112006042002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum., Res.M.
NIP 196008061989101001



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fani Indra Karta
NPM : 0616 3060 1157
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan MyTelkomsel Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan
Grapari Palembang Square mall dan Palembang Icon)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan



Fani Indra Karta

NPM 061630601157




LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Fani Indra Karta
NPM : 0616 3060 1157
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh kualitas pelayanan my telkomsel terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pelanggan grapari palembang square mall dan palembang icon)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa
Tanggal: 16 Juli 2019

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Esya Alhadi, M.M.</u> Ketua		20/ 08 2019
2.	<u>Afrizawati M, SE., M.Si.</u> Anggota		20/ 08 2019
3.	<u>Dra. Elvia Zahara, M.M.</u> Anggota		21/ 08 2019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Ilmu adalah harta yang tak akan pernah habis”

“Belajar tidak akan berarti tanpa dibarengi budi pekerti”

Saya Persembahkan Untuk:

- *Orang Tuaku Tercinta*
- *Saudaraku Tersayang*
- *Dosen Yang Kubanggakan*
- *Teman Seperjuangan*
- *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah S.W.T karena berkat rahmat dan pertolongan-Nya Laporan Akhir yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan MyTelkomsel Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Grapari Palembang Square mall dan Palembang Icon)** dapat diselesaikan. Laporan Akhir ini sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan ini membahas tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh MyTelkomsel berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati agar tercapainya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dan untuk mengetahui dimensi mana yang paling dominan. Laporan Akhir ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 78 responden. Responden ditentukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Dari hasil perhitungan, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan MyTelkomsel mempengaruhi kepuasan pelanggan Grapari Palembang Square mall dan Palembang Icon sebesar 25,7% dan sisanya dipengaruhi faktor-faktor lain. Dimensi empati merupakan yang paling dominan karena mempunyai koefisien regresi paling besar yaitu 28,3%.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Grapari Palembang Square mall dan Palembang Icon. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna MyTelkomsel. Sampel yang diambil sebanyak 78 responden. Responden ditentukan dengan menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode *Purposive Sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 10,949 + 0,230 + 0,046 + 0,002 + 0,071 + 0,283 + 2,413$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada analisis regresi berganda variabel bebas yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan yaitu Empati (*Emphaty*) (X_5) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,283. Penelitian ini hanya membatasi pengaruh kualitas pelayanan MyTelkomsel terhadap kepuasan pelanggan Grapari Palembang Square mall dan Palembang Icon. Untuk peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian dengan memasukkan variabel lain diluar variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sehingga dapat memberikan pengetahuan dibidang pemasaran.

Keyword: *MyTelkomsel, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

This study aims to determine whether the dimensions of service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy affect the customer satisfaction of Grapari Palembang Square mall and Palembang Icon. The population in this study are customers of MyTelkomsel users. The samples taken were 78 respondents. Respondents were determined using Purposive Sampling techniques. Based on the results of the study, the regression equation was obtained as follows: $Y = 10,949 + 0,230 + 0,046 + 0,002 + 0,071 + 0,283 + 2,413$. Based on the analysis of statistical data, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. In the multiple regression analysis the most dominant independent variable on customer satisfaction is Empathy (Emphaty) (X5) with a regression coefficient of 0.283. This study only limits the influence of the quality of the MyTelkomsel service on the satisfaction of Grapari Palembang Square mall and Palembang Icon customers. For further researchers it is recommended to conduct research by including other variables outside the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables so that they can provide knowledge in the marketing field.

Keyword: MyTelkomsel, Customer Satisfaction, Service Quality

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Dalam penulisan Laporan Akhir ini pula, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Afrizawati M, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Jefri Saftra selaku karyawan PT Grapari Telkomsel Cabang Palembang Square mall.
6. Seluruh karyawan PT Grapari Telkomsel Cabang Palembang Square mall.
7. Seluruh Dosen dan segenap karyawan/i Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Orang tua penulis yang selalu memberikan do'a, dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Saudara dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat serta membantu dalam penyusunan laporan ini.
10. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu penulis hingga terselesaikannya laporan ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Atas segala bantuan Bapak-bapak, Ibu-ibu dan Saudara-saudara dengan ini penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik untuk memperbaiki Laporan Akhir ini supaya menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Populasi dan Sampel	7
1.5.4 Metode Pengumpulan Data	8
1.5.5 Analisis Data	9
1.5.6 Uji Instrumen	9
1.5.7 Teknik Analisis Data	10
1.5.8 Skala Pengukuran	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	15
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
2.2.4 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	16

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Grapari Telkomsel	19
3.2 Visi dan Misi Grapari Telkomsel	20
3.3 Logo PT. Telkomsel	20
3.4 Struktur Organisasi Grapari Telkomsel.....	21
3.4.1 Struktur Organisasi	21
3.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Personil	22
3.5 Bidang Usaha.....	23
3.6 Budaya Grapari Telkomsel	24
3.7 Profil Responden	25
3.8 Penilaian Responden	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	33
4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	33
4.1.1.1 Hasil Uji Validitas	33
4.1.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	39
4.1.2 Uji Hipotesis	40
4.1.2.1 Uji Koefisien Determinasi	40
4.1.2.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)	42
4.1.2.3 Uji t (Uji Parsial)	44

4.1.3 Regresi Linear Berganda	51
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Pengaruh Bukti Fisik MyTelkomsel Terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.2.2 Pengaruh Keandalan MyTelkomsel Terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.2.3 Pengaruh Daya Tanggap MyTelkomsel Terhadap Kepuasan Pelanggan	56
4.2.4 Pengaruh Jaminan MyTelkomsel Terhadap Kepuasan Pelanggan	56
4.2.5 Pengaruh Empati MyTelkomsel Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
4.2.6 Dimensi yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan MyTelkomsel	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Akses Pelayanan Pelanggan Telkomsel	2
Tabel 1.2 Pengukuran Skala Likert	11
Tabel 3.1 Berdasarkan Usia Responden	25
Tabel 3.2 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	26
Tabel 3.3 Berdasarkan Pekerjaan Responden	26
Tabel 3.4 Penilaian Responden Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X_1)	27
Tabel 3.5 Penilaian Responden Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>) (X_2)	28
Tabel 3.6 Penilaian Responden Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_3)	29
Tabel 3.7 Penilaian Responden Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_4)	30
Tabel 3.8 Penilaian Responden Variabel Empati (<i>Empathy</i>) (X_5)	30
Tabel 3.9 Penilaian Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X_1).....	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>) (X_2)	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_3).....	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_4).....	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Empati (<i>Empathy</i>) (X_5)	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
Tabel 4.9 Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Uji Parsial)	45
Tabel 4.12 Hasil Analisa Regresi Linear Berganda	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Logo PT. Telkomsel	20
Gambar 2 Struktur Organisasi Cabang Grapari	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujia Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Daa
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Kartu Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Data Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil Perhitungan SPSS